Nº 20 | PRINTEMPS 2018

INSIGHT

IMPULSIONS POUR UN TOURISME SUISSE PERFORMANT

AXE PRINCIPAL

PROJETS MODÈLES RÉGIONAUX À VOCATION NATIONALE

LES COOPÉRATIONS POUR BOOSTER LA COMPÉTITIVITÉ
QUAND LES CONCURRENTS DEVIENNENT PARTENAIRES
4

GREEN MARATHON ZURICH
DÉCOUVRIR LA VILLE AUTREMENT
5

EASYCHECKIN
GESTION CENTRALISÉE DES DONNÉES CLIENTS
7

Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Département fédéral de l'économie, de la formation et de la recherche
Secrétariat d'Etat à l'économie SECO
Direction de la promotion économique
Politique du tourisme

innovation tourisme

CHECK-IN

Chère lectrice,
Cher lecteur,

L'instrument de promotion Innotour finance principalement des projets à vocation nationale. Quelque trois quarts des ressources financières allouées vont à l'encouragement de l'innovation et à la coopération à l'échelle nationale. Cependant, Innotour est aussi au service de projets pilotes régionaux et locaux qui présentent un caractère de modèle pour l'ensemble du pays. Le but consiste ici à les faire connaître largement en tant qu'exemples de « bonnes pratiques » afin de créer un effet d'émulation.

Le soutien aux projets modèles prend en compte le fait que dans le tourisme, de nombreuses initiatives se développent dans une approche « bottom up », c'est-à-dire qu'elles plongent leurs racines au niveau local ou régional. Ce numéro d' « Insight » présente cinq projets régionaux qui satisfont aux critères élevés des projets modèles. Ils illustrent la contribution d'Innotour à la promotion du tourisme régional et local et visent à inciter d'autres acteurs à s'en inspirer, sinon à les développer.

Eric Jakob
Ambassadeur, chef de la Direction de la promotion économique.

IMAGE DE COUVERTURE
Introduit en 2017, le Ticino Ticket offre aux hôtes hébergés au Tessin un libre accès aux transports publics de tout le canton.
Source : Ticino Turismo / iStock

ENCOURAGEMENT DE L'INNOVATION VIA INNOTOUR

SOUTIEN AUX PROJETS MODÈLES RÉGIONAUX

Innotour se concentre sur des projets touristiques à l'échelle nationale. Peuvent également bénéficier d'une aide financière les projets locaux ou régionaux exceptionnels ayant valeur d'exemples. Le but étant de porter les bonnes pratiques innovantes à la connaissance d'un grand nombre d'acteurs du tourisme.

Le soutien d'Innotour aux projets modèles vise à propager les expériences novatrices à plus grande échelle et à créer un effet d'émulation auprès des acteurs du tourisme suisse.

Mireille Lattion, SECO

La loi fédérale encourageant l'innovation, la coopération et la professionnalisation dans le domaine du tourisme (Innotour) est en vigueur depuis 20 ans. Elle pose les bases pour mettre les idées nouvelles au service d'autres acteurs, via le partage d'expériences et la transmission de savoir-faire, afin de stimuler l'innovation. Dès le début, le soutien était destiné à la fois aux projets régionaux et nationaux. L'entrée en vigueur en février 2012 des bases légales actuelles a confirmé la double orientation, avec toutefois une priorité aux projets d'envergure nationale. Le SECO affecte ainsi la plupart des ressources financières à des projets d'ampleur nationale et à des tâches de coordination au niveau du pays.

Sur le plan régional, la loi autorise un soutien à ce qu'il est convenu d'appeler des « projets modèles ». Ceux-ci doivent être en phase avec les objectifs cantonaux en matière de politique touristique et s'inscrire dans des stratégies globales de développement du tourisme. Le SECO soutient des projets touristiques locaux ou

régionaux exceptionnels s'ils présentent un caractère exemplaire à l'échelle du pays et sont propres à renforcer la compétitivité de la Suisse en tant que pays touristique.

TRANSMETTRE DES «BEST PRACTICES»

Pour ce faire, Innotour mise sur une diffusion rapide et très large des savoirs. Le soutien alloué aux projets modèles est lié à l'objectif de faire profiter et d'inspirer le plus grand nombre d'acteurs du tourisme suisse des innovations probantes. On peut songer ici à l'adoption d'un concept par d'autres régions ou à l'extension d'un projet régional à l'ensemble du pays.

LE SECO SOUTIENT DES PROJETS TOURISTIQUES LOCAUX OU RÉGIONAUX EXCEPTIONNELS S'ILS PRÉSENTENT UN CARACTÈRE EXEMPLAIRE À L'ÉCHELLE DU PAYS.

Les cinq exemples de la présente édition d'«Insight» témoignent des multiples approches et moyens de promotion de projets modèles régionaux :

- Dans le cadre de son projet «Un tourisme alpin compétitif grâce aux coopérations», le Groupement suisse pour les régions de montagne SAB a expérimenté plusieurs modes de coopération dans trois destinations touristiques, à savoir Glaris Sud (GL), Léventine (TI) et Vallée d'Illiez (VS) .
- Avec le «Green Marathon Zurich», la cité de la Limmat est la première ville de Suisse à proposer à ses habitants et ses touristes soucieux de garder la forme un parcours de course à pied entièrement balisé. Son tracé traverse les espaces verts de la ville.
- Avec l'introduction du «Ticino Ticket», tous les touristes hébergés au Tessin reçoivent pour la durée de leur séjour une carte de libre accès aux transports publics sur tout le territoire du canton. Ce projet complexe a permis de réunir de précieuses expériences en ce qui touche à la définition des objectifs et à l'implication des différents partenaires.
- Avec son projet «EasyCheckIn», l'Union Fribourgeoise du Tourisme vise à simplifier la collecte des données clients dans les établissements d'hébergement et à assurer leur transmission automatique aux organes compétents. Dans un premier temps, la mise en œuvre du projet se limitera au canton de Fribourg.
- Bâle Tourisme crée un nouvel outil de formation en ligne pour développer les compétences de conseil et de vente des personnes employées tout au long de la chaîne de services touristiques. La plateforme vise à les sensibiliser aux enjeux du tourisme et à améliorer la qualité de l'accueil.

Tous les projets ont ceci en commun que leurs résultats sont transposables auprès d'autres villes ou régions. Ainsi, prévoit-on par exemple d'installer des «Green Marathon» également dans d'autres villes.

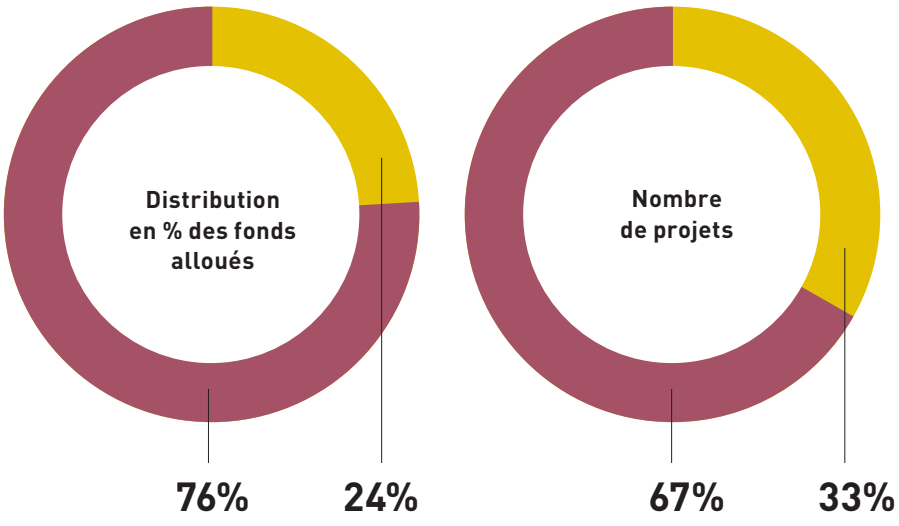
INFORMATIONS

www.seco.admin.ch/innotour

SOUTIENS ALLOUÉS DE 2012 À 2017

Au cours de la période 2012-2017, 76 % des fonds, soit quelque 27,5 millions de francs, ont été alloués à des projets d'envergure nationale. Ils représentaient deux tiers de l'ensemble des projets.

Ont également bénéficié d'un soutien 35 projets modèles régionaux et locaux, pour une somme totale de 8,5 millions de francs.



LES COOPÉRATIONS POUR BOOSTER LA COMPÉTITIVITÉ

QUAND LES CONCURRENTS DEVIENNENT PARTENAIRES

Le tourisme alpin fait face à des défis majeurs. Les coopérations entre prestataires touristiques sont propres à améliorer leur capacité concurrentielle. Gros plan sur deux exemples éclairants.

Thomas Egger, directeur du Groupement suisse pour les régions de montagne SAB

Une solution pour sortir de la crise structurelle du tourisme alpin consiste à renforcer les coopérations entre les entreprises touristiques. Le projet Innotour du Groupement pour les régions de montagne, mené en collaboration avec la HES-SO Valais et le consultant en tourisme Conim AG, en fournit deux illustrations concrètes:

Chablais Invest SA : trois communes de la Vallée d'Illiez situées sur le flanc suisse du domaine skiable des Portes du Soleil explorent de nouvelles voies pour réduire les coûts d'exploitation et d'infrastructure de leurs remontées mécaniques. Elles ont réorganisé le financement en séparant rigoureusement le volet exploitation et le volet infrastructures. Le premier a été regroupé au sein de la société d'exploitation Portes du Soleil PDS-CH, tandis que les infrastructures sont financées par la société Chablais Invest SA qui appartient aux communes. Ce découpage a l'avantage de réduire considérablement les coûts d'emprunt. Le nouveau souffle se ressent jusque dans la dénomination de la destination: depuis un an, la région s'affiche sous le nom «Région Dents du Midi».

Modèle de développement villageois : à Elm (commune de Glaris Sud) un nouvel hôtel de self-check-in constitue le point de départ de mini-coopérations entre les différents acteurs touristiques. Hébergeurs, restaurants, remontées mécaniques, etc., tout le monde contribue au projet. Chaque entreprise fournit les prestations de son domaine et coopère dans les autres domaines avec ses partenaires. A moyen terme, le but consiste à intégrer les activités des différents prestataires, afin qu'Elm puisse proposer à ses visiteurs un large bouquet de prestations et que la situation des revenus de chaque acteur individuel s'améliore durablement.

Réunir des expériences utiles à d'autres, tel est l'objectif des projets du Groupement suisse pour les régions de montagne SAB.

L'APPROCHE PROGRESSIVE EST PROPICE À L'INSTAURATION D'UN CLIMAT DE CONFIANCE

De tels projets de coopération sont très exigeants et il vaut donc mieux avancer progressivement, par étapes gérables et réalistes qui puissent apporter à tous les partenaires un avantage financier mesurable. L'approche graduelle est propice à l'instauration d'un climat de confiance. Ainsi les concurrents d'hier deviennent les partenaires d'aujourd'hui. Dans l'idéal, ces coopérations seront pilotées par une figure tutélaire, une commune ou une région par exemple. Cette approche, bien sûr, pose de nouvelles questions à propos de la gouvernance dans les régions touristiques. Tous les enseignements tirés de ces projets modèles ou d'autres projets sont consignés dans des rapports et listes de contrôle et ont été présentés au public intéressé à l'occasion de deux rencontres.

PANORAMA

Atout
Quelques exemples concrets illustrent les nouveaux modes de coopération dans les régions touristiques alpines. La collaboration entre prestataires touristiques devrait consolider durablement le tourisme de montagne.
Lien: tinyurl.com/RapportDuProjetSAB

Durée du projet
2015 à 2017

Contact
Groupement suisse pour les régions de montagne (SAB)
031 382 10 10
info@sab.ch
www.sab.ch

GREEN MARATHON ZURICH

DÉCOUVRIR LA VILLE AUTREMENT

Un parcours de course à pied de 42 kilomètres, en pleine verdure et au cœur de la cité: le nouvel atout de la ville de Zurich.

Barbara Urfer Wyss, présidente de l'association Green Marathon

Le Green Marathon Zurich, parcours ouvert à tous les adeptes de course à pied qui aiment évoluer en pleine nature, a été inauguré en fanfare en mai 2017. Long de 42 kilomètres, son tracé traverse les plus beaux espaces verts de la ville et est librement accessible 365 jours par an. Le nouveau circuit offre aux voyageurs d'affaires, aux touristes, et bien sûr aussi aux résidents, la possibilité de (re)découvrir la ville d'une manière originale.

« LE GREEN MARATHON EST UNE INNOVATION QUI ENRICHIT LA VILLE DE ZURICH. JE SOUHAITERAIS TROUVER UN PARCOURS DE CE TYPE DANS TOUTES LES GRANDES VILLES DU MONDE. »

VIKTOR RÖTHLIN, COUREUR DE MARATHON ET PHYSIOTHÉRAPEUTE

ACCESSIBLE EN TRANSPORTS PUBLICS

Conçu dans un esprit écologique, le parcours de marathon emprunte le réseau zurichois des sentiers pédestres et est donc balisé en conséquence. Les coureurs choisissent librement les étapes à parcourir, puisqu'ils peuvent rejoindre le circuit en de nombreux points en transports publics. Le parcours est très apprécié des coureurs de fond, mais aussi des joggeurs, randonneurs, promeneurs et autres amoureux de la nature.

Le projet a été lancé par la société de développement de projet gutundgut gmbh en collaboration avec Zurich Tourisme, Lafranchi Sport & Events et l'Association des sentiers pédestres zurichois. La contribution financière d'Innotour, de Zurich Tourisme, de la ville et du canton de Zurich a grandement conditionné sa réussite.

Le balisage de Green Marathon Zurich a été réalisé avec le concours de l'Association des sentiers de randonnée pédestre zurichois.

UN PROJET QUI FERA DES PETITS

Le Green Marathon renforce l'image de Zurich en tant que ville avant-gardiste à haute qualité de vie. Le projet reste à ce jour unique en Suisse. Grâce au soutien d'Innotour, l'association est en contact avec d'autres villes suisses intéressées à reproduire le concept. Leur première tâche consiste aujourd'hui à rechercher des partenaires locaux pour lancer le projet avec l'appui de Green Marathon Zurich. Les nouveaux sites bénéficieront amplement du travail de longue haleine accompli à Zurich, depuis la conception du projet jusqu'à sa réalisation, en passant par la procédure d'autorisation, l'étude du tracé, le sponsoring, le corporate design, la promotion et la gestion du projet et la coordination entre les différents acteurs. Cette expertise leur sera précieuse pour planifier, calculer et mener à bien leur entreprise.

« LE GREEN MARATHON EST EN ACCORD PARFAIT AVEC ZURICH, VILLE VERTE ET SPORTIVE. UNE FORMIDABLE OCCASION DE FAIRE DU SPORT ET DE SE RESSOURCER DANS UN ÉCRIN DE VERDURE. »

MARTIN STURZENEGGER, DIRECTEUR DE ZURICH TOURISME

PANORAMA

Atout
Avec son parcours à travers les espaces verts de la ville, le Green Marathon offre aux touristes et aux résidents la possibilité de faire du sport en plein air et de découvrir ainsi la ville sous un autre angle.

Durée du projet
2017

Contact
Association Green Marathon
c/o gutundgut gmbh
044 260 80 51
greenmarathonzuerich@gmail.com
www.greenmarathon.ch

TICINO TICKET

QUAND UN CANTON ENTIER JOUE COLLECTIF

Tout visiteur hébergé au Tessin bénéficie d'un libre accès à l'ensemble du réseau de transports publics du canton. Pour ce faire, il a fallu que tous les partenaires touristiques tirent à la même corde. En contrepartie, ils sont en possession de nombreuses et précieuses informations sur le comportement des hôtes.

Tout projet coopératif doit veiller à associer dès le départ l'ensemble des acteurs.

Kaspar Weber, vice-directeur
Ticino Turismo

Permettre aux visiteurs séjournant dans un hôtel, une auberge ou un camping d'emprunter gratuitement les transports publics pendant leur séjour et de bénéficier de réduction sur les remontées mécaniques, les courses en bateau et les principales attractions touristiques, tel est l'objectif ambitieux à l'origine de l'introduction du «Ticino Ticket». Inauguré le 1er janvier 2017, en même temps que l'ouverture du tunnel de base du Saint-Gothard, ce ticket facilite la mobilité des visiteurs qui ont choisi le canton au sud des Alpes pour leurs vacances.

PARTENAIRES MULTIPLES – PLATEFORME UNIQUE

Pour mener ce projet à bien, il a fallu le concours de deux départements cantonaux (finances et économie, aménagement du territoire), de douze entreprises de transport, de cinq organisations touristiques (Office du tourisme du Tessin et quatre organisations touristiques régionales), de trois associations professionnelles (hotelleriesuisse Ticino, GastroTicino et Campeggi Ticinesi) et de quatre partenaires (Communauté tarifaire, Chemins de fer fédéraux, CarPostal et BancaStato). Ont été également associées au projet 44 attractions touristiques avec des accords spéciaux et plus de 460 établissements d'hébergement. «Ticino Ticket» est un projet modèle qui n'a pu voir le jour que grâce à l'association d'une multitude de partenaires.

L'ESSENTIEL EST DE VOIR LARGE DÈS LE DÉPART, D'IMPLIQUER TOUS LES PARTENAIRES POSSIBLES À UN STADE PRÉCOCE ET DE POURSUIVRE PLUSIEURS OBJECTIFS.

L'Office du tourisme tessinois a pris les rênes du projet. «Ticino Turismo» a créé une plateforme informatique pour la gestion et l'émission des billets. Grâce à ce produit, le Tessin est la première région touristique à disposer d'une base de données qui collecte des informations sur les nuitées, les voyages, la durée du séjour et les attractions touristiques préférées de millions de visiteurs. Le «Ticino Ticket» permet ainsi de concevoir des services et des produits mieux adaptés aux besoins des touristes individuels et de mener des activités de marketing beaucoup plus ciblées et efficaces.

LARGE SOUTIEN

Cette initiative s'inscrit dans le cadre de la stratégie nationale du tourisme, qui a érigé la numérisation en priorité pour les prochaines années. Innotour et la politique économique régionale du canton du Tessin en ont largement conditionné le succès, surtout au début, car il est toujours difficile de trouver les fonds nécessaires dans la phase initiale d'un projet.

Voici le conseil que nous pouvons donner aux promoteurs de projets de ce type: l'essentiel est de voir large dès le départ, d'impliquer tous les partenaires possibles à un stade précoce et de poursuivre plusieurs objectifs, c'est-à-dire ne pas se limiter à offrir un plus aux visiteurs mais de recueillir aussi des informations extrêmement précieuses.

PANORAMA

Atout
Un projet aux objectifs multiples et au service de plusieurs acteurs. Les grands bénéficiaires en sont non seulement les touristes, mais aussi les prestataires et responsables touristiques à qui les données recueillies apportent de précieux enseignements.

Durée du projet
2017

Contact
Ticino Turismo
091 825 70 56
info@ticino.ch
www.ticino.ch/de/ticket.html

EASYCHECKIN

GESTION CENTRALISÉE DES DONNÉES CLIENTS

La saisie multiple des données clients à transmettre à différentes autorités est fastidieuse – pour les établissements comme pour les hôtes. Une nouvelle plateforme numérique simplifiera ces processus.

Pierre-Alain Morard, directeur de l'Union Fribourgeoise du Tourisme

Actuellement, tout responsable d'hébergement du canton de Fribourg doit effectuer plusieurs tâches administratives en lien avec la récolte des données personnelles du client et la transmission de ces informations à des organismes tiers. Lors du check-in, il faut d'abord compléter le bulletin d'arrivée pour la police cantonale, ainsi qu'un formulaire pour disposer de la carte d'hôte «Be my Guest». Chaque hébergeur doit ensuite transmettre tous les mois les chiffres des nuitées à l'Office fédéral de la statistique, à la Centrale fribourgeoise d'encaissement de la taxe de séjour et à l'Observatoire du tourisme. En somme, les données du client sont collectées plusieurs fois, mais jamais de la même manière ni pour les mêmes entités.

GESTION CENTRALISÉE DES DONNÉES

Afin de simplifier ces processus, une plateforme en ligne sera mise en place et regroupera toutes les données relatives aux clients. A l'aide d'interfaces, ces informations proviendront directement des établissements disposant de systèmes internes de gestion des clients; un masque de saisie sera proposé aux autres hébergements. De plus, les données seront transmises automatiquement aux organismes concernés, selon leurs besoins, en toute confidentialité et en respectant la protection des données.

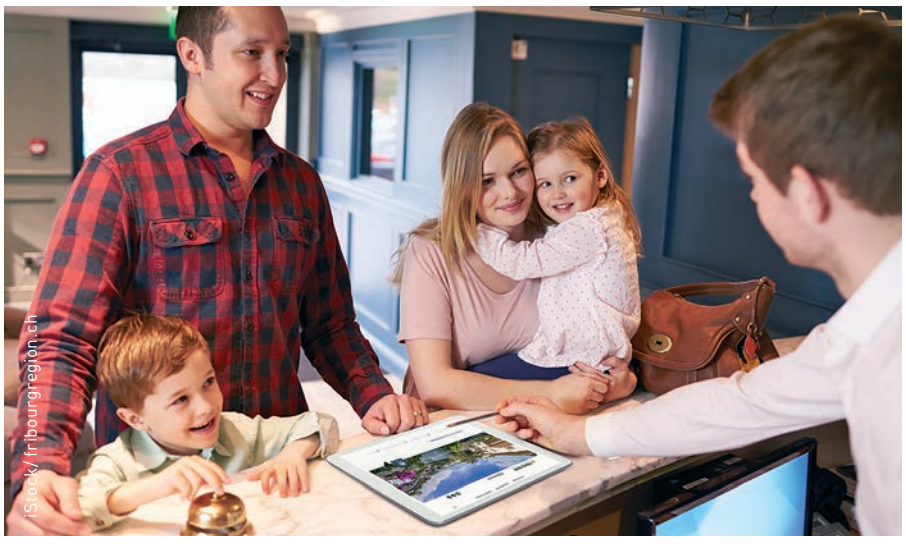
DÈS LE DÉPART, IL ÉTAIT PRÉVU DE METTRE «EASYCHECKIN» AU SERVICE D'AUTRES CANTONS.

Le but du projet «EasyCheckIn» consiste avant tout à simplifier la saisie et la transmission des données clients. Le check-in s'en trouvera facilité, autant pour l'hébergeur que pour les hôtes, lesquels seront moins incommodés par les questions répétitives. Ce projet permettra d'optimiser les échanges et les collaborations entre les entités concernées par les données des clients séjournant dans le canton de Fribourg. Les données disponibles gagneront ainsi en qualité et indirectement en volume, ce qui permettra de mieux cerner les habitudes des hôtes.

FRIBOURG, CANTON PILOTE

La plateforme «EasyCheckIn» a été pensée de sorte que d'autres cantons puissent en bénéficier. Dans un premier temps, elle sera mise en place dans le canton de Fribourg, mais pourra être développée et adaptée ensuite pour d'autres régions touristiques suisses.

Grâce à l'aide financière d'Innotour, le projet se déroule d'octobre 2017 à 2019. La migration finale de tous les établissements sur la plateforme «EasyCheckIn» est prévue au 1er janvier 2020. Suivront une phase d'analyse et de développement informatique, ainsi que des séances d'information organisées pour les établissements. Un accent particulier sera mis sur la formation personnalisée dispensée auprès de chaque hébergeur.



«EasyCheckIn» simplifie la saisie, la gestion et la transmission des données clients.

PANORAMA

Atout
La plateforme numérique simplifie les processus de saisie et de transmission des données clients. La qualité et le volume des données s'en trouvent améliorés, avec à la clé une compréhension plus étendue des habitudes des hôtes.

Durée du projet
2017 à 2019

Contact
Union Fribourgeoise du Tourisme
026 407 70 20
information@fribourgregion.ch
www.fribourgregion.ch

OUTIL DE FORMATION INTERACTIF

«DU BIST BASEL»

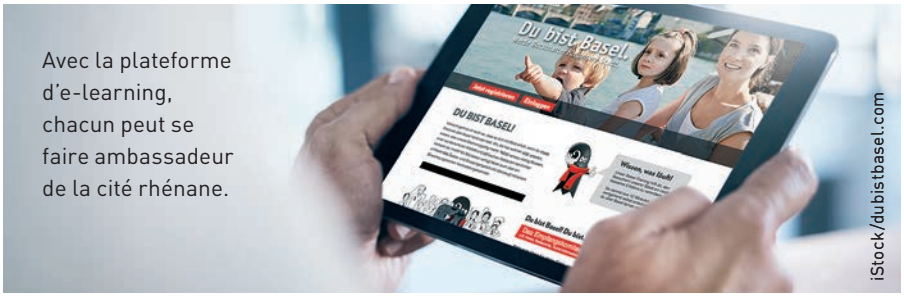
La ville de Bâle compte aujourd'hui plus de 2'000 ambassadeurs touristiques. Restaurants, hôtels, commerces, transports publics, autorités et autres acteurs disposent désormais d'un outil interactif en ligne pour inciter leurs collaborateurs à s'entraîner à l'accueil des hôtes.

Daniel Egloff, directeur de Bâle Tourisme

Bien souvent, ce sont les contacts humains qui font que le visiteur reviendra ou recommandera la ville à d'autres. Bâle Tourisme en a pris toute la mesure. Après la formation réussie des collaborateurs du secteur touristique en vue de l'Euro 08 et avec l'avènement des rankings de destinations, l'idée d'une plateforme d'e-learning a rapidement émergé. Objectif : développer les compétences de conseil et de vente de tous les prestataires touristiques et améliorer l'accueil des clients.

FINS CONNAISSEURS DE LA CITÉ

En 2015, Bâle Tourisme a mis en ligne la plateforme « Du bist Basel ». Le site de formation www.dubistbasel.com s'adresse à tous les prestataires touristiques en contact avec les visiteurs et est également ouvert à tout un chacun. Son contenu a été élaboré avec le concours des groupes cibles et est divisé en douze modules portant chacun sur un thème spécifique: curiosités touristiques, gastronomie, beaux-arts et architecture ou histoire de la cité rhénane, le tout présenté de manière divertissante dans un assemblage de textes, d'illustrations, de clips explicatifs et d'applications. Les utilisateurs choisissent librement leurs unités d'apprentissage.



Avec la plateforme d'e-learning, chacun peut se faire ambassadeur de la cité rhénane.

iStock/dubistbasel.com

L'approche ludique tient les participants en haleine et les motive à continuer. Chaque fois qu'ils réussissent quatre modules, on leur décerne un diplôme de « connaisseur », puis d'« expert » et enfin d'« insider ». Deux fois par an, un prix vient récompenser les meilleurs.

LES ENTREPRISES INTÉRESSÉES INVITENT LEURS NOUVEAUX COLLABORATEURS À S'Y INSCRIRE.

LARGE ACCEPTATION

L'aide financière d'Innotour a permis de composer et façonner la matière de sorte à la rendre très attrayante. Le projet a suscité dès le départ un vif intérêt : 280 agents de police, 650 citoyens et 450 employés de l'hôtellerie, mais aussi des salariés de la restauration, des musées, des compagnies de taxis, des transports publics, des hébergeurs Airbnb et même des étrangers candidats à la naturalisation se sont inscrits sur la plateforme. Entre-temps, 1'900 personnes environ ont décroché au total plus de 2'500 diplômes. L'outil est désormais si bien implanté que les entreprises intéressées invitent leurs nouveaux collaborateurs à s'y inscrire.

PANORAMA

Atout
L'approche ludique et la présentation diversifiée de la matière allient plaisir et apprentissage, avec à l'arrivée, des collaborateurs bien informés.

Durée du projet
2014 à 2015

Contact
Basel Tourismus
061 268 68 68
info@basel.com
www.dubistbasel.com

AUTRES IMPULSIONS : TOUS LES PROJETS INNOTOUR SOUS www.seco.admin.ch/innotour

CONTACT
Christoph Schlumpf
Chef de programme
christoph.schlumpf@seco.admin.ch
058 462 27 15

DEMANDES INNOTOUR
Secrétariat d'Etat à l'économie SECO
Politique du tourisme, Innotour
Holzikofenweg 36
3003 Berne

Editeur : Secrétariat d'Etat à l'économie SECO, Direction de la promotion économique, Politique du tourisme, 3003 Berne; Coordination et rédaction : Communicators AG, Berne / Zurich / Lucerne; Français : Liliane Morend, Troinex; Italien : Marina Graham, Gümligen; Mise en page: Leuzinger+Partner, Berne; Impression : Ruch AG, Ittigen; Tirage : 1500 exemplaires.